

Evaluasi dan Pengembangan *Human Resources Information System* Ismarthc pada *User* di Unit *Human Capital Service*, PT Telkom Indonesia

Dara Chandra Suci¹, Ira Siti Sarah², Mohammad Rizal Gaffar³, Fatya Alty Amalia⁴

¹Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : dara.chandra.abs417@polban.ac.id

²Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : ira.sarah@polban.ac.id

³Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : mohammad.rizal@polban.ac.id

⁴Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail : fatya.alty@polban.ac.id

ABSTRAK

Dalam dunia bisnis saat ini, Sistem Informasi (SI) merupakan suatu alat yang paling efektif untuk mencapai keunggulan kompetitif. Hal tersebut menjadi dasar bagi perusahaan untuk menerapkan sistem informasi sumber daya manusia atau biasa dikenal dengan *Human Resource Information System* (HRIS) untuk mengelola sumber daya manusia di suatu perusahaan. PT Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang sudah menerapkan HRIS sebagai media pengelola SDM yang diberi nama Ismarthc. Penelitian ini berfokus pada faktor human, organization, dan technology serta kesinambungannya yang disebut net benefit atau manfaat pada penggunaan HRIS Ismarthc. Tujuannya untuk membantu proses evaluasi dan pengembangan HRIS Ismarthc agar dapat berguna secara maksimal kedepannya. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan cara wawancara mendalam dan penarikan data menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah informan sebanyak 9 orang pengguna HRIS Ismarthc di Unit HC Service, PT Telkom Indonesia. Penelitian ini menghasilkan latar belakang pembuatan HRIS Ismarthc, bagaimana pengguna memanfaatkan HRIS Ismarthc, kendala yang dirasakan pengguna HRIS Ismarthc, dan saran pengembangan HRIS Ismarthc. Ditemukan bahwa kendala yang terjadi dan pengembangan yang dibutuhkan berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Solusi yang diberikan berupa solusi teknis dan non-teknis.

Kata Kunci

Human Resource Information System, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kualitas Sistem

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan suatu faktor yang penting dalam sebuah kegiatan perusahaan. Istilah sumber daya manusia di sini merupakan karyawan yang bekerja sebagai kontributor bagi perusahaan. Karena perannya yang penting, data karyawan perlu dikelola secara khusus oleh divisi yang biasa dikenal dengan istilah *Human Resource Department* (HRD), *Human Capital Department* atau Personalia dan lain-lain [1]. Dalam dunia bisnis saat ini, Sistem Informasi (SI) merupakan salah satu alat yang efektif untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dibandingkan dengan lingkungan bisnis tradisional, perusahaan dengan sistem informasi terintegrasi lebih kompetitif karena sistem informasi terintegrasi memungkinkan perusahaan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas. [2]. Hal tersebut menjadi dasar bagi perusahaan untuk melakukan penerapan sistem informasi sumber daya manusia atau biasa dikenal dengan *Human Resource Information System* (HRIS) untuk pengelolaan sumber daya manusia di suatu perusahaan. HRIS merupakan program aplikasi komputer yang

berguna untuk mempermudah pekerjaan sehingga menjadi lebih efisien dan efektif. HRIS berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, memelihara, memperbarui, dan menganalisis informasi yang terkait dengan sumber daya manusia [3]. Beberapa contoh pekerjaan yang dapat memanfaatkan fungsi HRIS adalah rekrutmen, pelatihan, dan mengelola kompensasi [4].

Salah satu perusahaan di Indonesia yang mulai menerapkan HRIS untuk mengelola sumber daya manusia adalah PT Telkom Indonesia. PT Telkom Indonesia memiliki HRIS dengan nama Ismarthc yang dibuat pada bulan Maret 2020. Ismarthc merupakan aplikasi pengelolaan sumber daya manusia berbasis website yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam pengelolaan administrasi sumber daya manusia. Ismarthc dapat membantu karyawan dalam melakukan pendataan karyawan dari proses rekrutmen sampai dengan pensiun. Aplikasi Ismarthc juga berguna untuk sinkronisasi pekerjaan antar sub-unit di Unit HC

Service PT Telkom Indonesia (WH, wawancara, 15 Maret 2021).

Dari hasil wawancara pra-penelitian kepada perwakilan masing-masing sub-unit di HC Service, disimpulkan terdapat tiga kendala besar yang terjadi pada penerapan HRIS Ismarthc yaitu terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Ismarthc perlu untuk dilakukan evaluasi karena masih memiliki banyak kendala. Hasil evaluasi dapat berguna untuk pengembangan agar aplikasi Ismarthc dapat digunakan secara sempurna untuk membantu pekerjaan karyawan. Evaluasi adalah proses menjelaskan, menyediakan dan memperoleh data yang bermanfaat untuk menilai suatu tindakan atau suatu pelaksanaan sistem yang telah berjalan atau yang sedang berjalan di dalam suatu perusahaan [5]. Metode evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah metode HOT Fit yang berguna untuk mengevaluasi suatu sistem informasi dengan unsur *human*, *organization*, dan *technology* sebagai acuan dalam proses pengambilan data serta untuk menjawab hal-hal yang perlu dievaluasi terkait latar belakang pembuatan, manfaat penggunaan, kendala yang dialami pengguna serta saran yang mendukung pengembangan HRIS Ismarthc.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Human Resources Information System

Human Resources Information System (HRIS) merupakan sistem yang tersusun untuk mendapatkan informasi yang tepat waktu dan relevan dalam proses membuat keputusan hal-hal yang terkait sumber daya manusia [6].

Diharapkan HRIS yang terdiri dari teknologi mampu mengotomatiskan pekerjaan dalam hal pencatatan atau pendataan yang terkait dengan sumber daya manusia agar dapat membantu pekerjaan karyawan dan mengurangi kesalahan serta mempercepat waktu penyelesaian pekerjaan [7].

Referensi [8] menyebutkan terdapat 3 komponen fungsional utama dari HRIS. Komponen-komponen yang dimaksud adalah:

1. Fungsi *input*

Fungsi ini merupakan proses awal ketika menginput informasi mengenai karyawan ke HRIS dengan cara manual. Informasi-informasi ini diinput ke dalam sistem sehingga dapat digunakan. Biasanya informasi tersebut dimasukkan dari dokumen-dokumen ke dalam komputer pribadi yang dapat dihubungkan dengan *mainframe computer*. Input informasi tersebut dapat dibaca dan diketik secara digital atau dipindahkan dengan cara *scan* dari dokumen, diinput ke dalam sistem dari komputer lainnya, atau diambil dari mesin lainnya.

2. Fungsi *data maintenance*

Setelah fungsi *input* dilaksanakan, fungsi *data maintenance* yaitu menambahkan dan memperbarui

data yang telah dimasukkan ke dalam *data base* yang ada.

3. Fungsi *output*

Fungsi *output* akan memberikan luaran yang berguna bagi pengguna komputer jika HRIS telah memproses data yang masuk, membuat kalkulasi yang dibutuhkan, kemudian menghasilkan keluaran dengan format presentasi yang telah disesuaikan untuk dimengerti oleh pengguna.

2.2 Metode Evaluasi HOT Fit

HOT Fit merupakan metode evaluasi sistem informasi yang dibuat melalui pengembangan dua metode evaluasi mengenai sistem informasi. Dua metode evaluasi sistem informasi tersebut adalah D&M IS *Success Model* dan IT *Organization Fit Model*. Metode HOT Fit ditemukan oleh Yusof et al pada tahun 2006 di suatu Konferensi International Hawaii Science System ke-39. Metode ini menempatkan tiga unsur penting yang ada pada suatu sistem informasi [9]. Tiga unsur penting ini meliputi manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*).

1. *Human*

Manusia merupakan komponen yang menilai suatu sistem informasi berdasarkan kemudahan pengguna (*perceived eased of use*), penggunaan sistem (*system use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) [10] serta *user satisfaction* [11]. *System use* mencakup mengenai tingkat keseringan dalam penggunaan fungsi-fungsi sistem, pengetahuan, pelatihan, penerimaan atau penolakan, dan pengharapan. *Perceived eased of use* menggambarkan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem informasi dan sesuai dengan harapan pengguna. Selanjutnya *perceived usefulness* Kemudian user *satisfaction* mencakup evaluasi mengenai pengalaman pengguna selama memanfaatkan sistem informasi dan pengaruhnya terhadap sistem informasi tersebut [11]. *User satisfaction* juga dapat dikaitkan dengan sikap dan persepsi kebermanfaatan (*usefulness*) pengguna mengenai suatu sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi [9].

2. *Organization*

Unsur organisasi yaitu menilai suatu sistem informasi dari sisi lingkungan organisasi dan struktur organisasi. Lingkungan organisasi adalah lingkungan di luar perusahaan, seperti politik, stakeholder, hubungan antar instansi, kebijakan pemerintah, maupun populasi yang dilayani. Sedangkan Struktur organisasi mencerminkan keadaan perusahaan, budaya, hirarki, politik, perencanaan, strategi, manajemen, komunikasi dan kepemimpinan. [9].

3. *Technology*

Teknologi terdiri dari kualitas layanan (*service quality*), kualitas informasi, (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) [10]. *Service quality* mencakup pengukuran menyeluruh atas dukungan dari penyedia jasa pada suatu sistem.

Kualifikasi yang dinilai adalah empati, kecepatan respon, penanganan layanan, dan jaminan layanan. *Information quality* mencakup informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Kriteria evaluasi dari *information quality* adalah kelengkapan, tepat waktu, ketepatan, konsistensi, kemudahan pembacaan dan relevansi. *System quality* mencakup pengukuran fitur yang ada pada suatu sistem informasi terutama tampilan antar muka dan kemampuan sistemnya. Misalnya, kemudahan penggunaan, waktu tanggapan, kemudahan pembelajaran, ketersediaan dukungan teknis dan keamanan [9].

Referensi [12] menyebutkan bahwa ketiga komponen tersebut dapat diukur keseimbangannya antara dampak negatif dan positif dari pengguna sistem informasi melalui manfaatnya (*net benefit*). *Net benefit* ini dapat dilihat dari efisiensi dan efektivitas, efek pekerjaan, komunikasi dan penurunan tingkat kesalahan. Semakin tinggi dampak positif yang diberikan berarti semakin berhasil implementasi dari suatu sistem informasi

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif. Jenis penelitian kualitatif pada penelitian ini termasuk jenis penelitian evaluasi, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui efektivitas pencapaian dari suatu tujuan, dampak atau hasil dari suatu proses atau program yang sudah direncanakan dan dilaksanakan dalam beberapa waktu tertentu. Penelitian evaluasi yang digunakan yaitu penelitian evaluasi formatif karena dilakukan pada saat program masih berjalan untuk memperbaiki dan mengembangkan pelaksanaan lebih lanjut lagi [14]. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara, kemudian observasi, dokumentasi dan terakhir studi literatur. Penelitian ini ditentukan validitasnya dengan triangulasi dan diuji pula reliabilitas dengan menyajikan hasil penelitian yang terfokus dengan data yang sebenarnya dan sejelas mungkin.

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek dengan karakteristik dan kualitas tertentu sesuai yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dibuat kesimpulannya [13]. Pada penelitian ini, populasi berjumlah 25 orang yang merupakan pengguna HRIS Ismarthc di Unit HC Service, PT Telkom Indonesia. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan cara pertimbangan tertentu [13]. Dalam hal ini informan yang dipilih pada wawancara ini adalah informan yang dianggap mengetahui masalah dan informasinya secara mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Terdapat 9 narasumber dalam penelitian ini yaitu:

- Dua karyawan perwakilan sub-unit *Benefit & Facility Administration* (BFA)

- Dua karyawan perwakilan sub-unit *Employee Data Administration* (EDA)
- Dua karyawan perwakilan sub-unit Rekrutmen
- Satu manajer perwakilan sub-unit *HC Solution*
- Dua karyawan perwakilan sub-unit *HC Solution*

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Evaluasi HRIS Ismarthc

1. Latar Belakang Pembuatan Ismarthc

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui informasi mengenai latar belakang pembuatan HRIS Ismarthc. Informasi ini berguna untuk mengetahui hal-hal yang mendukung suatu sistem informasi dapat diterapkan. Selain itu, hal ini berkaitan dengan teori evaluasi yang digunakan, yaitu HOT Fit, khususnya pada bagian *organization*. Latar belakang pembuatan HRIS Ismarthc terdiri dari tiga kategori yaitu kondisi, peran manajemen, dan strategi manajemen. Pemicu pembuatan HRIS Ismarthc disebabkan oleh kondisi proses kerja di Unit HC Service terkait tercerai-berainya berbagai data pada berbagai aplikasi yang berbeda, sehingga HRIS Ismarthc dibuat untuk dapat mengintegrasikan seluruh data tersebut dalam satu aplikasi. Integrasi berbagai data ini dapat mempermudah karyawan dalam penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut dapat terwujud karena adanya peran manajemen sebagai pengambil keputusan yang peka terhadap masalah dan strategi manajemen yang mendukung dengan menghimpun kebutuhan tiap sub-unit, menyediakan fasilitas dan dana, tim *developer*, serta berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik sehingga menyebabkan HRIS Ismarthc dapat dibuat dan dikembangkan. Pihak manajemen, *developer*, maupun pengguna rutin melakukan review secara berkala dan saling memberi *feedback* ataupun masukan untuk dipertimbangkan terkait pengembangan HRIS Ismarthc.

2. Manfaat HRIS Ismarthc

Dari hasil wawancara, ditemukan informasi mengenai manfaat atau *net benefit* dari penggunaan HRIS Ismarthc serta unsur *human* pada teori HOT Fit mengenai kepuasan pengguna. Walaupun HRIS Ismarthc masih dalam tahap proses pengembangan, pengguna sudah dapat menggunakan HRIS Ismarthc untuk penyelesaian pekerjaan. HRIS Ismarthc yang sudah menyediakan fitur-fitur untuk masing-masing sub-unit di HC Service menyebabkan setiap karyawan di masing-masing sub-unit HC Service dapat

memanfaatkan fitur sesuai kebutuhan masing-masing. Pengguna memiliki ekspektasi terhadap HRIS Ismarthc agar dapat menjadi super aplikasi yang memuat seluruh informasi dan data yang dibutuhkan dalam pekerjaan serta dapat mendigitalisasikan seluruh pekerjaan sehingga sangat meminimalisir pekerjaan yang bersifat manual. Dari ekspektasi yang pengguna miliki dan pengalaman dalam pemanfaatan HRIS Ismarthc, kepuasan pengguna dapat diketahui. Sebagian pengguna sudah merasa cukup puas atas kinerja HRIS Ismarthc dari segi kegunaannya. Namun terdapat sebagian pengguna yang belum puas terhadap kinerja HRIS Ismarthc karena masih banyak modul yang belum sempurna.

3. Kendala Penggunaan HRIS Ismarthc

Informasi mengenai kendala didapatkan dari wawancara yang telah dilakukan yang sekaligus menggambarkan kondisi *technology* dari Ismarthc. Kondisi *technology* yang dimaksud berdasarkan teori HOT Fit yang digunakan sebagai acuan evaluasi adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Terdapat kendala mengenai kualitas sistem maupun kualitas informasi yaitu seperti keterlambatan pembaruan data, migrasi data dari aplikasi sebelumnya, dan proses pengembangan lainnya. Berbagai kendala tersebut berkaitan dengan kurangnya tenaga kerja yang mendukung pengembangan HRIS Ismarthc ini sehingga hampir seluruh pekerjaan terkait pembangunan HRIS Ismarthc dilimpahkan kepada tim *developer* HRIS Ismarthc. Ketika pengguna mengalami kendala pada kualitas sistem maupun kualitas informasi, pengguna akan menghubungi pihak *developer*. Pihak *developer* merespon dan mengatasi kendala tersebut dengan baik, namun dikarenakan jumlah tenaga kerja tim *developer* kurang, keluhan pengguna perlu diproses secara bergilir dan diprioritaskan berdasarkan kendala yang paling krusial. Selain itu, beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan jumlah tenaga kerja tim *developer* dan batas waktu penyelesaian yang cukup singkat.

4. Saran Pengembangan HRIS Ismarthc

Pada akhir wawancara, informan memberikan masukan-masukan yang mendukung proses pengembangan HRIS Ismarthc. Saran pengembangan yang diberikan terkait dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan sedikit mengenai *human* khususnya pelatihan. Peningkatan terkait internal aplikasi meliputi hal-hal yang terkait dengan kualitas informasi HRIS Ismarthc, yaitu kelengkapan proses bisnis, kelengkapan modul-modul pada HRIS Ismarthc dan integrasi antar tools untuk mempercepat proses kerja. Kemudian mengenai pengembangan yang dibutuhkan dari sisi kualitas

sistem, yaitu kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan HRIS Ismarthc tergantung dari sisi penggunanya, bagi pengguna *millennials* dan pengguna yang mengikuti evaluasi sejak awal pembuatan, merasakan kemudahan dalam menggunakan HRIS Ismarthc. Berbeda dengan pengguna dengan usia cukup tua atau senior yang kurang memiliki wawasan mengenai hal-hal yang bersifat digital, dirasa cukup kesulitan dalam menggunakan HRIS Ismarthc. Maka dari itu, dibutuhkan pelatihan. Menurut para informan, pelatihan dibutuhkan mengingat akan adanya pengguna-pengguna baru dan fitur-fitur HRIS Ismarthc yang cukup banyak. Namun pelatihan yang dibutuhkan juga tidak perlu secara formal, bisa dilakukan seperti yang sudah-sudah yaitu tutorial, sharing session, maupun learning by doing yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Selanjutnya mengenai kualitas layanan diketahui bahwa kualitas layanan dalam menanggapi kendala yang dialami pengguna cepat, namun dalam penyelesaiannya relatif. Jika kendala tersebut ringan, *developer* dapat menyelesaikannya dengan cepat, sedangkan jika kendala tersebut cukup berat, butuh waktu lebih lama bagi *developer* untuk menyelesaikannya. Bahkan ada salah satu informan yang menyebutkan bahwa segi waktu penyelesaiannya masih belum sesuai ekspektasi yang mana berarti masih cukup lama.

4.2 Temuan Penelitian

Setelah melakukan penelitian evaluasi, ditemukan berbagai kendala yang perlu diatasi serta masukan-masukan dari pengguna yang mendukung pengembangan HRIS Ismarthc.

1. **Temuan:** muncul *bugs* pada beberapa kondisi, seperti ketika menjalankan *screen* baru maupun ketika melakukan input data.
Penyebab: kemungkinan minimnya pengecekan ulang sebelum program tersebut masuk tahap proses produksi. Hal ini dimungkinkan terjadinya kesalahan pada koding.
Rekomendasi: perlu dilakukan pengecekan ulang atau *unit testing* sedetail mungkin untuk menghindari terjadinya *bugs*. Apabila sudah terjadi bisa diatasi dengan melakukan *trace code* kemudian ketika telah dilakukan identifikasi masalah, lakukan *bug fixing* kemudian pengecekan ulang kembali.
2. **Temuan:** cukup banyak fitur yang belum sempurna, sementara fitur baru terus bermunculan.
Penyebab: banyaknya permintaan untuk membuat program atau fitur baru agar dapat

membantu pekerjaan lain, sementara itu jumlah tenaga kerja yang bertanggung jawab dalam melakukan analisis pekerjaan yang dapat didigitalisasi terbatas.

Rekomendasi: pengguna menginginkan penyempurnaan pada setiap fitur sebelum pindah ke pembuatan fitur baru terlebih dahulu agar pekerjaan yang sudah ada fiturnya di Ismarthc dapat terselesaikan secara penuh dengan Ismarthc. Selain itu, jika memungkinkan dapat dilakukan penambahan jumlah tenaga yang berperan sebagai analis pekerjaan yang dapat didigitalisasikan dengan Ismarthc.

3. **Temuan:** kelengkapan informasi yang tersaji di Ismarthc belum cukup lengkap.

Penyebab: Terdapat berbagai data yang belum dimigrasi dari aplikasi sebelumnya, khususnya data-data terdahulu. Data yang berbentuk *softfile* dapat dipindahkan dengan aplikasi migrasi data, namun data *hardfile* perlu diinput secara manual.

Rekomendasi: jika memungkinkan dapat ditambah penanggung jawab yang berperan dalam migrasi data. Jika tidak, dapat diadakan agenda khusus migrasi data-data dari aplikasi sebelumnya kepada masing-masing sub-unit sesuai kebutuhan.

4. **Temuan:** waktu penyelesaian kendala belum memenuhi ekspektasi pengguna. Pengguna perlu menunggu secara bergilir untuk proses penyelesaian.

Penyebab: jumlah tenaga kerja tim *developer* terbatas, sementara berbagai kendala terjadi di setiap sub-unit.

Rekomendasi: penambahan jumlah tenaga kerja pada tim *developer* yang berperan sebagai *solver* perlu lakukan untuk mempercepat proses penyelesaian kendala yang terjadi, sehingga pengguna yang mengalami kendala tidak perlu menunggu giliran untuk diatasi kendalanya.

5. **Temuan:** *loading data* yang lama juga menjadi kendala pada sub unit *HC Solution*.

Penyebab: hal ini dapat terjadi karena berbagai faktor, yaitu kendala pada jaringan pengguna atau penggunaan VPN (*Virtual Private Network*) internal Telkom.

Rekomendasi: setelah dikonfirmasi lebih lanjut kepada pihak IT Ismarthc, hal ini dapat diatasi dengan konfirmasi kepada pihak IT untuk menambah limit server dan optimasi konfigurasi. Namun sampai saat ini server yang digunakan sudah baik dan sesuai. Sehingga kemungkinan besar hal ini terjadi disebabkan penggunaan VPN atau jaringan pengguna yang sedang mengalami gangguan. Pengguna dapat melakukan pengecekan ulang terhadap koneksi jaringan internet yang digunakan.

5. KESIMPULAN

Penelitian evaluasi yang telah dilakukan dengan acuan teori HOT Fit menghasilkan berbagai temuan yang berkaitan dengan indikator-indikator pada teori HOT Fit. Diantaranya yaitu, *human* yang menggambarkan kepuasan pengguna dan *system use* dari Ismarthc. Mengenai kepuasan pengguna ditemukan bahwa sebagian besar pengguna masih belum cukup puas terhadap kinerja Ismarthc, namun terdapat sebagian kecil pengguna yang sudah cukup puas. Hal ini terjadi karena Ismarthc masih dalam tahap pengembangan sehingga masih ada beberapa bagian yang belum sempurna. *System use* juga dievaluasi dalam penelitian ini dengan mengetahui kebutuhan pelatihan bagi pengguna, hal ini juga menggambarkan tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem. Pelatihan dibutuhkan karena pengguna Ismarthc berasal dari berbagai kalangan usia dan pengalaman yang berbeda. Kemudian *organization* yang menggambarkan peran manajemen dan strategi manajemen yang diterapkan dalam rangka mendukung pembuatan dan pengembangan Ismarthc. Peran manajemen yang peka terhadap kondisi masalah yang ada menjadi pemicu untuk dibuat HRIS Ismarthc. Dalam prosesnya manajemen menerapkan strategi yaitu mengetahui kebutuhan masing-masing sub-unit, menyediakan fasilitas dan tenaga kerja, dana, serta menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik. Kemudian *net benefit* atau manfaat juga ditemukan dalam penelitian ini. Setiap sub-unit dapat memanfaatkan Ismarthc untuk membantu pekerjaannya masing-masing. Namun dalam penggunaannya masih terdapat berbagai kendala yang terjadi. Kendala yang terjadi berkaitan dengan *technology*, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Selanjutnya, terdapat pengembangan yang berisi informasi dari informan mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan dari Ismarthc. Hal-hal tersebut diantaranya juga berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dari informasi mengenai kendala dan pengembangan, penulis membuat berbagai temuan, penyebab, dan rekomendasi untuk pengembangan Ismarthc kedepannya. Kendala dan pengembangan mengenai kualitas sistem, khususnya terkait *bugs* yang terjadi perlu dilakukan UAT (*Unit Acceptance Testing*) kembali. Selanjutnya untuk kendala terkait belum sempurnanya fitur, migrasi data yang terlambat, serta penyelesaian kendala yang cukup lama dibuat solusi non-teknis karena sisi teknis Ismarthc dalam hal ini sudah mumpuni. Solusi yang diberikan yaitu dengan penambahan tenaga kerja yang membantu tim *developer* dalam hal analisis pekerjaan yang perlu didigitalisasi, penanggung jawab yang berperan dalam migrasi data *hardfile*, dan pihak *solver* yang khusus menangani kendala. Jika penambahan jumlah tenaga kerja, khususnya analis pekerjaan dan penanggung jawab migrasi data tidak memungkinkan, dapat dilakukan pembagian beban

kerja kepada setiap sub-unitnya. Sehingga pada setiap sub-unit terdapat penanggung jawab hal-hal yang berkaitan dengan Ismarthc.

[14] Nugrahani, F., & Hum. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan terima kasih dengan penuh hormat kepada Unit *Human Capital Service*, PT Telkom Indonesia yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian evaluasi ini dan penulis berharap semoga hasil evaluasi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pembaca. Penulis memohon maaf atas ketidaksempurnaan dalam penyajian jurnal ilmiah ini. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handoko, R., & Irwan. (2019). "Aplikasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Web". *Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi*.
- [2] Anisur, M., Aminul, M., & Qi, X. (2017). "Barriers in Adopting Human Resource Information System (HRIS): An Empirical Study on Selected Bangladeshi Garments Factories". *International Business Research*.
- [3] Kayguz, I., Akgemci, T., & Yilmaz, A. (2016). "The Impact of HRIS Usage on Organizational Efficiency and Employee Performance: A Research in Industrial and Banking Sector in Ankara and Istanbul Cities". *International Journal of Business and Management*.
- [4] Chakraborty, A. R., & Mansor, N. N. (2013). "Adoption of Human Resource Information System: A Theoretical. Procedia Social and Behavioral Sciences"
- [5] Murnita, R., Sedyono, E., & Purnami, C. T. (2016). "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Farmasi Di RS Roemani Muhammadiyah Dengan Metode Hot Fit Model". *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia..*
- [6] Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resources Management*. Harlow: Pearson Education.
- [7] Panjaitan, F. (2017). "Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pengaruhnya Terhadap Pengembangan Karier dan Disiplin Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan (Survei pada Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah Kota Medan)". *Disertasi Program Doktor Ilmu Manajemen Universitas Padjadjaran*.
- [8] Alves, M. S., & Guilherme, C. (2017). "The Role of Information Systems in Human Resource Management. Intechopen".
- [9] Wiyanti, R. K., & Ayu, N. L. (2019). "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Absensi Online dengan HOT Fit Model". *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*.
- [10] Puspitarini, W., Handayani, P. W., Pinem, A. A., & Azzahro, F. (2018). "Success Factors of Human Resource Information System Implementation: A Case of Ministry of State-owned Enterprise". *International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)*.
- [11] Habiburrahman. (2016). "Model-Model Evaluasi dalam Sistem Informasi Perpustakaan".
- [12] Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). "Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor". *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*
- [13] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.